

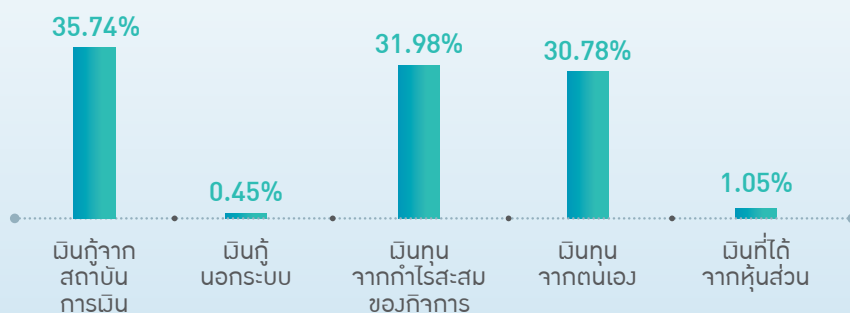
บทที่ 6

ประเด็นการศึกษาภายใต้โครงการ
สำรวจความต้องการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม SME Survey



SPOTLIGHT

โครงสร้างแหล่งเงินทุนหลักของกิจการขนาดย่อม



กิจการขนาดย่อม
ได้รับสินเชื่อ
จากสถาบันการเงิน
62.58%
ไม่เคยได้รับสินเชื่อ
จากสถาบันการเงิน
37.42%

ปัญหาและอุปสรรคของ MSME ในการเข้าถึงระบบสินเชื่อของสถาบันการเงิน



ข้อจำกัด
ด้านผู้ประกอบการ

- การขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- ไม่มีแผนธุรกิจที่ดี
- ขาดสภาพคล่องทางการเงิน
- ขาดประสบการณ์และประวัติในการประกอบธุรกิจ/ขาดประวัติการชำระหนี้
- ขาดวินัยด้านการเงิน



ข้อจำกัด
ด้านสถาบันการเงิน
ผู้ให้สินเชื่อ

- กำหนดเงื่อนไขมากเกินไป
- นโยบายการปล่อยกู้ให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมและรายใหม่ยังไม่กระจายอย่างทั่วถึงกับธนาคารพาณิชย์
- ธนาคารของรัฐสนับสนุนผู้ประกอบการตามนโยบายของรัฐบาล แต่วงเงินไม่สูงมากนัก

ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา



จัดทำระบบฐานข้อมูล

ผู้จดทะเบียนพาณิชย์ทั่วประเทศ เพื่อให้สถาบันการเงิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการขนาดย่อย และประชาชนทั่วไป ให้เข้าถึงได้อย่างสะดวก



บสย. ควรมีนโยบายเชิงรุก

และขยายรูปแบบการรับประกันให้เข้าถึงมากขึ้น



เพิ่มมาตรการจูงใจ

ให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าถึงเงินกู้ได้มากขึ้น และลดความเสี่ยงแก่สถาบันการเงิน



เพิ่มมาตรการจูงใจ

ให้ธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการขนาดย่อยเพิ่มขึ้น



พัฒนาระบบ

การส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อย ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐ ให้เชื่อมต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะสถาบันการเงินของภาครัฐ



ส่งเสริม

ให้สร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการที่มีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) กับสถาบันการเงิน ในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อย



ส่งเสริม

ให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการที่ซื้อสินค้าและหรือบริการจากผู้ประกอบการขนาดย่อยกับสถาบันการเงิน เพื่อให้ปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อยที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)



ปรับปรุง

กฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง



จัดศูนย์ให้คำปรึกษา

ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อยผ่านทางออนไลน์

ประเด็นการศึกษาภายใต้โครงการสำรวจความต้องการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Survey)

ในปี 2563 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้สำรวจความต้องการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Survey) เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ โครงสร้าง ปัญหาอุปสรรค และโอกาสในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม รวมทั้งความต้องการในการรับบริการและการส่งเสริมจากภาครัฐ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโควิด 19

2 เรื่อง ประกอบด้วย (1) การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการเงินเพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียมกัน และ (2) การศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro Enterprise) ในการปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1

เรื่องแนวทางการพัฒนาระบบการเงินเพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียม

ในการสร้างธุรกิจให้อยู่รอดได้นั้น การบริหารการเงินถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งผู้ประกอบการทุกขนาด การบริหารการเงินจะประกอบด้วย การจัดหาเงินทุน และการใช้เงินทุน การจัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในธุรกิจโดยทั่วไปประกอบด้วย เงินทุนของผู้ประกอบการซึ่งจะเป็นเงินที่สะสมไว้ รวมถึงผลกำไรเมื่อดำเนินธุรกิจแล้ว เงินทุนส่วนนี้จะไม่มียอดดอกเบี้ย และไม่ต้องผ่อนชำระคืนใคร แต่ก็มักมีจำนวนจำกัด ส่วนอีกแหล่งเงินทุนได้แก่ เงินกู้ หรือสินเชื่อ ทั้งที่อยู่ในระบบและนอกระบบ ในส่วนของเงินกู้ในระบบนั้น มีทั้งที่เป็นเงินกู้จากแหล่งที่เป็นสถาบันการเงินและแหล่งที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยในส่วนของที่เป็นสถาบันการเงินนั้น มีทั้งที่เป็นธนาคารและที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งองค์กรเหล่านี้จะต้องจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายและปล่อยกู้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำกับดูแล สำหรับในส่วนของเงินกู้นอกระบบนั้น ดำเนินการโดยองค์กรหรือบุคคลที่ไม่ได้ขออนุญาตจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกำหนด โดยให้สินเชื่อแก่ผู้กู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และมักจะต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราสูงและมีเงื่อนไขที่ผู้กู้เสียเปรียบ

จากผลการสำรวจภาระหนี้และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ MSME จำนวน 805 ตัวอย่าง โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในปี 2556 ซึ่งชี้ให้เห็นถึงโครงสร้างแหล่งเงินทุนหลักของกิจการขนาดย่อมว่า การดำเนินงานต้องอาศัยเงินกู้เป็นหลัก โดยเฉพาะจากสถาบันการเงินที่สูงถึงร้อยละ 35.74 ของเงินลงทุนทั้งหมด และจากเงินกู้นอกระบบอีกร้อยละ 0.45 รองลงมาได้แก่ การใช้เงินทุนจากกำไรสะสมของกิจการร้อยละ 31.98 ที่เหลือร้อยละ 30.78 เป็นแหล่งเงินทุนจากตนเอง/ญาติ/เพื่อน และอีกร้อยละ 1.05 เป็นเงินที่ได้จากหุ้นส่วน ทั้งนี้ กิจการขนาดย่อมเคยได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 62.58 โดยที่เหลือร้อยละ 37.42 ไม่เคยได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงิน และจากการสำรวจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า MSME ร้อยละ 48.83 มีภาระหนี้ โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 63.25 มีภาระหนี้กับธนาคารพาณิชย์ของเอกชน รองลงมาร้อยละ 53.33 มีภาระหนี้กับธนาคารของรัฐ ร้อยละ 10.26 มีภาระหนี้กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 20.69 ได้จากเงินกู้นอกระบบ เช่น

นายทุนเงินกู้ ญาติ และคนรู้จัก โดยกู้เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนมากที่สุด (ร้อยละ 89.23) รองลงมาเพื่อขยายธุรกิจ (ร้อยละ 43.76) เพื่อชำระคืนเงินกู้ (ร้อยละ 16.41) ทั้งนี้พบว่ามีเพียงร้อยละ 12.82 กู้เพื่อลงทุนทำธุรกิจเริ่มต้น แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดของ MSME ในการเข้าถึงเงินกู้ในช่วงเริ่มต้นธุรกิจ ทั้งนี้กรณีกู้นอกระบบอัตราดอกเบี้ยต้องงวด รายวัน ร้อยละ 7.50 ต่อวัน รายสัปดาห์ร้อยละ 10.50 ต่อสัปดาห์ รายเดือนร้อยละ 12.04 ต่อเดือน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า MSME ร้อยละ 24.61 เคยยื่นขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินในระบบ ในจำนวนนี้ร้อยละ 89.38 ได้รับอนุมัติสินเชื่อ ในขณะที่ ร้อยละ 10.62 ไม่ได้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ MSME โดยเฉพาะกิจการขนาดเล็กไม่สามารถเข้าถึงระบบสินเชื่อของสถาบันการเงิน ได้มาจากข้อจำกัดทั้งด้านผู้ประกอบการเอง ได้แก่ การขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน การไม่มีแผนธุรกิจที่ดี ขาดสภาพคล่องทางการเงิน เป็นผู้ประกอบการใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นกิจการทำให้ขาดประสบการณ์และประวัติในการประกอบธุรกิจ/ขาดประวัติการชำระหนี้ ระบบบัญชีการเงินไม่ถูกต้อง ขาดวินัยด้านการเงินที่มีการใช้เงินปะปนกันระหว่างเรื่องส่วนตัวกับการทำธุรกิจ และข้อจำกัดด้านสถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อ ซึ่งผู้ประกอบการรายเล็กมองว่า มีการกำหนดเงื่อนไขมากเกินไป นโยบายในการปล่อยกู้กับผู้ประกอบการขนาดย่อมและรายใหม่ยังไม่กระจายอย่างทั่วถึงกับธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่ธนาคารของรัฐสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อมตามนโยบายของรัฐบาล แต่วงเงินไม่สูงมากนัก ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการขนาดย่อม

ที่ผ่านมารัฐบาลให้ความสำคัญกับประเด็นการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ MSME มาโดยตลอด โดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติในการสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินของ MSME รวมทั้งนโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดย่อมที่เป็นเศรษฐกิจฐานรากที่สำคัญของประเทศ และได้มีการออกมาตรการช่วยเหลือเป็นระยะๆ อาทิ มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำหรือ Soft Loan มาตรการแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ การค้ำประกันสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการขนาดย่อม และผู้ประกอบการกลุ่ม OTOP แต่มีวงเงินไม่เพียงพอต่อความต้องการ ประกอบกับผู้ประกอบการขนาดย่อมหลายรายยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลแหล่งเงินทุน และขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนนั้นๆ ซึ่งจากผลการศึกษาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย MSME มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อในระบบกรณีรัฐบาลมีนโยบายในการสนับสนุน MSME นั้น MSME ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.39) เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.72 เห็นว่าอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 14.65 เห็นว่าอยู่ในระดับน้อย โดยสาเหตุที่ไม่มีโอกาสเลย น้อย หรือปานกลาง เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ไม่รู้ว่าเงื่อนไขจะเข้าได้หรือไม่ (ร้อยละ 42.14) ธุรกิจมีขนาดเล็กมาก (ร้อยละ 28.05) ไม่มีเงินเคลื่อนไหวในบัญชี (ร้อยละ 25.35) ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ร้อยละ 19.13) ไม่มีคนค้ำประกัน (ร้อยละ 16.67) ไม่รู้จะติดต่อใครที่ไหนอย่างไร (ร้อยละ 10.92) ทั้งนี้ในส่วนของผู้ที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้นพบว่า ร้อยละ 57.25 ไม่ทราบเกี่ยวกับว่า บสย. ให้บริการค้ำประกัน และในส่วนที่ทราบ (ร้อยละ 42.75) นั้นพบว่า ร้อยละ 83.11 ไม่เคยติดต่อขอใช้บริการ

จากสถานการณ์การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในรูปแบบของเงินกู้หรือสินเชื่อและการร่วมทุนของ MSME ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบการขนาดย่อมดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าปัจจุบันสถาบันการเงินในระบบเป็นแหล่งสินเชื่อที่สำคัญ แต่ด้วยข้อจำกัดต่างๆ จึงยังมี MSME รวมถึงผู้ประกอบการขนาดย่อมจำนวนมากที่ไม่สามารถเข้าถึงเงินกู้ แม้ภาครัฐจะมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ MSME รวมถึงผู้ประกอบการขนาดย่อมในการเข้าถึงสินเชื่อเงื่อนไขผ่อนปรนต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายและมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดย่อมให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาถึงสถานการณ์ความต้องการ

เงินทุนของผู้ประกอบการขนาดย่อมในปัจจุบัน แหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อมทั้งของภาครัฐและเอกชน ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ ความเพียงพอ ปัญหา และอุปสรรค ความเหมาะสมของมาตรการช่วยเหลือด้านการเงินของภาครัฐในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการขนาดย่อม รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา เพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเต็มที่

โดยประเด็นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการเงินเพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียม ประกอบด้วย

- 1) ความต้องการเงินทุนและแหล่งเงินทุนที่มีอยู่ในปัจจุบัน การนำไปใช้ประโยชน์ และความเพียงพอ
- 2) ความพร้อมของผู้ประกอบการขนาดย่อมในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในรูปแบบต่างๆ จากสถาบันการเงินของรัฐ และสถาบันการเงินของเอกชนในช่องทางปกติ และการเข้าถึงมาตรการความช่วยเหลือทางการเงินของภาครัฐ
- 3) ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนทั้งที่เป็นช่องทางปกติ และจากมาตรการความช่วยเหลือทางการเงินของภาครัฐ
- 4) ความต้องการแนวทางการสนับสนุนของภาครัฐในการสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการขนาดย่อม
- 5) โครงสร้างระบบการเงินในปัจจุบันกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการขนาดย่อม และปัจจัยที่ส่งผลการตอบสนองสินเชื่อและเงินทุนประเภทอื่นๆ รวมทั้งการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของระบบ
- 6) ความเหมาะสมของมาตรการความช่วยเหลือทางการเงินของภาครัฐแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อม ได้แก่ สินเชื่อ Soft Loan มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ การค้ำประกันสินเชื่อ และการร่วมทุน ฯลฯ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของมาตรการ
- 7) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียม

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการขนาดย่อมแบบเร่งด่วน (Quick Survey/Poll) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หน่วยงานภาครัฐ และการประชุมรับฟังความคิดเห็น (Focus Group) จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

- 1) สถานะความต้องการเงินทุนในการทำธุรกิจ จากสถานการณ์โควิด 19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้มีการยกเลิกการจ้างงาน รายได้ของประชาชนส่วนใหญ่ลดลง กำลังซื้อน้อย ความต้องการสินค้าและบริการส่วนหนึ่งน้อยลงเช่นกัน ดังนั้น ในช่วงตั้งแต่ต้นปี 2563 จนถึงปัจจุบัน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงไม่ต้องการเงินทุนเพิ่ม เนื่องจากไม่มีแผนการขยายธุรกิจ รวมทั้งไม่ต้องการเพิ่มภาระหนี้สิน
- 2) แหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ จากผลการสำรวจผู้ประกอบการขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งมีแหล่งเงินทุนภายในที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจจากเงินส่วนตัว และกำไรสะสมของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม

ระบบธนาคารยังคงมีความสำคัญมากที่สุดในการเป็นแหล่งเงินทุนเทียบกับแหล่งเงินกู้อื่นๆ โดยส่วนใหญ่เป็นการกู้จากธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สำหรับนำมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ รองลงมา ได้แก่ เพื่อลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียน ชำระหนี้เงินกู้ในระบบ และชำระหนี้สถาบันการเงินอื่นๆ ตามลำดับ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่า เป็นเพราะเงื่อนไขเงินกู้ทั้งของธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐต่างมีความเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น แต่ส่วนใหญ่ยังคงมองว่าจำนวนเงินกู้ที่ได้รับยังไม่เพียงพอสำหรับธุรกิจ สำหรับกลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้จากการกู้ยืมธนาคาร เนื่องจากไม่มีหลักประกัน หรือหลักประกันไม่พอ ประวัติการชำระหนี้ไม่ดี มีปัญหา NPL และติดเครดิตบูโร นอกจากนี้ จากการประชุมร่วมกับสถาบันการเงินต่างๆ พบว่า ยังมีแหล่งเงินทุนที่มีบทบาทในการเป็นแหล่งเงินทุนให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมอีกหลายแห่ง เช่น บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) กองทุนและเงินทุนหมุนเวียน (กองทุนพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เงินทุนหมุนเวียนเพื่อการส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมในครอบครัวและหัตถกรรมไทย กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง) แหล่งเงินทุนทางเลือก และสถาบันการเงินประชาชน ฯลฯ จากผลการสำรวจพบว่า ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการขนาดย่อมส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 80) ไม่ได้ขอกู้เงินจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีเพียงส่วนน้อยที่กู้เงินจากสถาบันการเงินกลุ่มนี้ เพื่อนำมาใช้ในการเป็นเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ และลงทุนในทรัพย์สินถาวร ส่วนที่ขอกู้และไม่ได้รับการอนุมัติ สาเหตุหลักๆ เหมือนกับกรณีของธนาคาร

- 3) ผู้ประกอบการขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจเป็นไปในลักษณะธุรกิจครอบครัว ไม่มีการจัดทำหรือวางแผนธุรกิจ ขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการด้านธุรกรรมทางการเงินที่ยังไม่ถูกต้อง ไม่มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง ไม่มีวินัยทางการเงิน รวมทั้งมีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่ำ และในการยื่นขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินต่างๆ ยังประสบกับปัญหาด้านหลักทรัพย์ ค้ำประกัน บางส่วนไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงิน โดยเฉพาะภาคเกษตร ทำให้มีความกังวลเกี่ยวกับการนำเงินไปลงทุน และความสามารถในการชำระหนี้คืนเกรงว่าจะเป็นการก่อหนี้สะสม ประกอบกับยังขาดความรู้และความพร้อมในการเตรียมเอกสาร/หลักฐานเพื่อแสดงผลการประกอบการที่ผ่านมา และอีกส่วนหนึ่งคือ มีประวัติการชำระหนี้ไม่ได้ เป็น NPL ติดเครดิตบูโร เป็นต้น ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมหลายรายไม่เข้าสู่แหล่งเงินทุนในระบบ เนื่องจากส่วนใหญ่กลัวการถูกตรวจสอบภาษีย้อนหลังที่อาจจะต้องจ่ายเพิ่มขึ้น
- 4) ปัญหาและอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดของการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
 - 4.1) ผู้ประกอบการขนาดย่อมมักจะประสบปัญหาทางด้านข้อมูลความน่าเชื่อถือ ซึ่งธนาคารจะเข้าถึงฐานข้อมูล (Data Base) ของลูกค้ากลุ่มนี้ค่อนข้างยาก ถึงแม้จะมีการจดทะเบียนการค้า หรือจดทะเบียนพาณิชย์ แต่ธนาคารก็ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลธุรกิจในส่วนนี้ได้ ในส่วนฐานข้อมูลที่ทางธนาคารสามารถเข้าถึงได้ง่าย อย่างเช่น การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (ข้อมูลใน DBD) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลมักจะเป็นธุรกิจขนาดกลางขึ้นไป หรือธุรกิจขนาดเล็กที่มีขนาดเกือบถึงขนาดกลาง
 - 4.2) วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการขนาดย่อมมักจะไม่เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร เช่น การขอสินเชื่อเพื่อนำไปชำระหนี้ในระบบ หรือนำไปชำระค่าเช่า เป็นต้น

- 4.3) ขาดบริการที่ปรึกษาจากหน่วยงานภาครัฐที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อย
 - 4.4) ธนาคารส่วนใหญ่จะมุ่งกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิติบุคคลมากกว่าบุคคลธรรมดา นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับเงินกู้มักจะเป็นลูกค้ารายใหม่ที่ไม่เคยกู้เงินจากธนาคารใดๆ เลย จึงทำให้ไม่มีเครดิต
 - 4.5) จำนวนเงินกู้ที่ผู้ประกอบการขนาดย่อยได้รับไม่สมเหตุสมผลและเพียงพอต่อการทำธุรกิจ ถึงแม้จะมีมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เข้ามาช่วยทางด้านสินเชื่อโดยการกำหนดดอกเบี้ยในอัตราต่ำแล้วก็ตาม เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายในกระบวนการของการกู้ยืมเงินอีกจำนวนหนึ่ง นอกเหนือจากอัตราดอกเบี้ยที่สูง อย่างเช่น การทำประกันอุบัติเหตุ ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น รวมทั้งต้องจ่ายค่า Commission
 - 4.6) หลักเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อของธนาคารใช้หลักเกณฑ์เดียวกันทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่ ผู้ประกอบการขนาดกลาง ขนาดเล็ก และผู้ประกอบการขนาดย่อย ทำให้ผู้ประกอบการขนาดย่อยเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยากขึ้น เนื่องจากขาดความพร้อมในหลายๆ ด้านเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการรายใหญ่ เช่น การจัดทำบัญชี งบการเงิน ความน่าเชื่อถือ หลักทรัพย์ค้ำประกันต่างๆ ประกอบกับต้นทุนในการพิจารณาสินเชื่อของผู้ประกอบการขนาดย่อยค่อนข้างสูงกว่า
 - 4.7) การดำเนินงานของธนาคารอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้เป็นข้อจำกัดในการดำเนินงานของธนาคารที่ต้องคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวมาเป็นตัวกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วิธีการ และเงื่อนไขในการปล่อยสินเชื่อ ที่ผู้ประกอบการมองว่ายังขาดความเหมาะสมมากที่สุดคือ ระยะเวลา กู้ รongลงมาได้แก่ หลักประกันเงินกู้ ระยะเวลาพิจารณาเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ
- 5) ความเหมาะสมของมาตรการความช่วยเหลือทางการเงินของภาครัฐ จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการขนาดย่อยพบว่า มาตรการที่ผู้ประกอบการขนาดย่อยได้รับจากการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินมากที่สุดคือ มาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) รongลงมา เป็นมาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการขนาดย่อยและกลุ่ม OTOP ในสภาวะปกติ และกองทุนร่วมลงทุน (Venture Capital) ในขณะที่ผู้ประกอบการอีกส่วนหนึ่งไม่ได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากการดำเนินมาตรการความช่วยเหลือของภาครัฐ ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับการไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ตามปกติ ในขณะที่ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า นอกจากมาตรการช่วยเหลือทางการเงินโดยตรง ผู้ประกอบการขนาดย่อยต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ในหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการยื่นขอกู้สินเชื่อเพื่อนำมาลงทุน เช่น หลักสูตรการจัดทำแผนธุรกิจ การวางแผน/การบริหารการเงิน การจัดทำบัญชีธุรกิจ การจัดทำแผนการตลาด ฯลฯ และควรจัดให้มีที่ปรึกษาทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อยให้ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้ารับคำปรึกษา และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในด้านการดำเนินการในบางขั้นตอนเพื่อลดระยะเวลา นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจและสามารถสร้างรายได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือโดยประชาสัมพันธ์สินค้าและจัดพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการมาพบกัน ซึ่งที่ผ่านมา สถาบันการเงินที่ส่วนใหญ่เป็นของภาครัฐมีการดำเนินมาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อยในรูปแบบต่างๆ ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการดังกล่าว อาทิ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย ในการให้สินเชื่อแก่ MSME ที่ไม่เคยกู้เงินจากสถาบันการเงินใดๆ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำมากเพียงร้อยละ 2 ต่อปี ในช่วงระยะเวลา 2 ปีแรก โดยมีเงื่อนไขคือ เป็นสินเชื่อที่ใช้ร่วมกับ บสย. หรือมีการชำระเงินกู้ทั้งหมดภายในเดือนธันวาคม 2562

ก็สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในโครงการนี้ได้ นอกจากนี้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการจัดเตรียมเอกสาร การจัดเตรียมข้อมูล และการจัดทำแผนธุรกิจ (Business Plan) ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ มีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการทางด้านการตลาด โดยเฉพาะตลาดออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น รวมทั้งการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม จากการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเห็นถึงความเหมาะสมของมาตรการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของภาครัฐไว้ดังนี้

- 5.1) การสนับสนุนโครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐขาดความต่อเนื่อง ซึ่งส่วนใหญ่เมื่อได้รับงบประมาณก็มักจะตั้งโครงการใหม่ๆ โดยไม่สานต่อโครงการเดิม
- 5.2) การขยายขอบเขตของผู้ประกอบการ MSME ของ สสว. ที่ครอบคลุมและให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการขนาดย่อยในภาคเกษตร โดยมีหน่วยงานร่วมที่เกี่ยวข้อง นับได้ว่าเป็นนโยบายที่จะช่วยพัฒนากลุ่มซึ่งเป็นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ
- 5.3) มาตรการทางการเงินของภาครัฐในการสนับสนุนผู้ประกอบการมีหลายรูปแบบ แต่ปัญหาหลักคือ กฎเกณฑ์และมาตรฐานต่างๆ เช่น เรื่องของ NPL ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันการเงินเพื่อผ่อนปรนให้แก่ผู้กู้ตามนโยบายรัฐบาล เนื่องจากทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงมากขึ้น ตัวอย่างเช่น พระราชกำหนด Soft Loan จำนวน 500,000 ล้านบาทของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ปัจจุบันสามารถปล่อยกู้ได้เพียง 300,000 ล้านบาทเท่านั้น ซึ่งปิดรับสมัครในเดือนตุลาคม 2563 ต่างจากการให้บริการของเงินกู้นอกระบบที่มีนวัตกรรมในการปล่อยกู้ที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดย่อยที่แท้จริง เช่น การเข้าถึงตัวเพื่อติดตามหนี้จากผู้กู้โดยตรง ฯลฯ ซึ่งรูปแบบดังกล่าว สถาบันการเงินในระบบหลายแห่งได้นำมาใช้เพื่อปล่อยกู้ให้แก่ MSME และผู้ประกอบการขนาดย่อย
- 5.4) นโยบายและกฎระเบียบบางอย่างยังไม่เอื้อต่อการดำเนินงานสำหรับแหล่งเงินทุนทางเลือก อาทิ
 - (1) การจดทะเบียนขอใบอนุญาตการทำธุรกรรมการเงินทางเลือกอยู่ภายใต้กฎหมาย 2 ฉบับคือ ฉบับแรกอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีที่เป็นการปล่อยสินเชื่อแบบ Peer-to-Peer ให้แก่บุคคลธรรมดา และฉบับที่ 2 อยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กรณีผู้ขอใบอนุญาตสำหรับการปล่อยสินเชื่อให้แก่นิติบุคคล ภายใต้ใบอนุญาตประกอบกิจการ Crowd Funding
 - (2) หลักการสำคัญในการให้บริการในรูปแบบ Peer-to-Peer คือ (1) ความเชื่อใจในตัวระบบ (Platform) ว่าสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้าได้ถูกต้อง (2) การสร้าง Ecosystem ในการสนับสนุนซึ่งปัจจุบัน ระบบการค้าประกันสินเชื่อของทั้งภาครัฐ (บสย.) และภาคเอกชนยังไม่ครอบคลุมธุรกรรมการเงินแบบ Fin Tech นอกจากนี้ Platform ที่มีอยู่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเครดิตบูโร (NCB) ได้โดยตรง ซึ่งเมืองไทยอยู่ระหว่างการร่างพระราชกฤษฎีกาเสนอต่อคณะรัฐมนตรี แต่จะเข้าถึงได้ก็ต้องมีเงินทุน 50 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งบริษัทที่ทำงานเกี่ยวกับ Fin Tech น้อยรายหรือแทบไม่มีเลยที่จะมีเงินทุนมากพอ

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายและมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดย่อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- (1) ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้จดทะเบียนพาณิชย์ทั่วประเทศ เพื่อให้สถาบันการเงิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อย และประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เช่นเดียวกับกรณีจดทะเบียนนิติบุคคล
- (2) บสย. ควรมีนโยบายเชิงรุกมากขึ้นในอนาคตที่เน้นกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อย โดยพิจารณาขยายรูปแบบการค้ำประกันให้เข้าถึงมากขึ้น เช่น การค้ำประกันผู้ประกอบการที่รับงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีประวัติดีในการซื้อขายสินค้าและบริการกับภาครัฐมาแล้วระยะหนึ่ง เพื่อลดภาระการหาเงินค้ำประกันงาน ตั้งแต่ยังไม่เริ่มต้นงานตามเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการค้ำประกันสินเชื่อให้ครอบคลุมธุรกรรมการเงินแบบ Fin Tech รวมทั้งแหล่งเงินทุนทางเลือกอื่นๆ เป็นต้น
- (3) เพิ่มมาตรการจูงใจให้ผู้ประกอบการขนาดย่อยเข้าสู่กระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้สามารถเข้าถึงเงินกู้ได้มากขึ้นและลดความเสี่ยงแก่สถาบันการเงิน โดยการจัดทำหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาศักยภาพ เมื่อผ่านการพัฒนาศักยภาพแล้ว หากผลการพัฒนาประเมินแล้ว มีโอกาสทำธุรกิจได้ ให้สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่กำหนด และให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ค้ำประกันเงินกู้ทั้งจำนวน ในรูปแบบ Portfolio Guarantee ตามที่ตกลงกับสถาบันการเงิน และให้ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ 3 ปี เพื่อจูงใจให้จัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง และไม่ต้องกังวลเรื่องภาษี ในช่วงเวลา 3 ปี หากผลประกอบการดีขึ้น มีความจำเป็นต้องใช้เงินกู้เพิ่ม ก็ให้สถาบันการเงินปล่อยกู้เพิ่มขึ้นตามความจำเป็น และให้ บสย. ค้ำประกันเงินกู้เพิ่มขึ้น
- (4) เพิ่มมาตรการจูงใจให้ธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการขนาดย่อยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อยที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานภาครัฐ โดยการให้สิทธิประโยชน์แก่ธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารปล่อยสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกำไรในส่วนของการปล่อยกู้แก่ผู้ประกอบการขนาดย่อย การลดเงินสำรองของธนาคารในส่วนของการปล่อยกู้แก่ผู้ประกอบการขนาดย่อย การให้ บสย. ค้ำประกันในสัดส่วนที่สูงขึ้น เป็นต้น
- (5) พัฒนาระบบการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อยที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฯลฯ ให้เชื่อมต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะสถาบันการเงินของภาครัฐ เช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย ฯลฯ โดยให้ธนาคารให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ กับภาครัฐที่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมค้ำประกันเงินกู้ในรูปแบบ Portfolio Guarantee ตามที่ตกลงกับสถาบันการเงิน และหน่วยงานส่งเสริม ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องปรับปรุงวิธีการพัฒนาผู้ประกอบการ MSME ให้เป็นลักษณะการพัฒนาต่อเนื่อง
- (6) ส่งเสริมให้สร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการที่มีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เช่น ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ กับสถาบันการเงิน ในการให้สินเชื่อกับผู้ประกอบการขนาดย่อย โดยพิจารณาจากมูลค่าการซื้อขายสินค้าของผู้ขอกู้แทนการพิจารณาจาก

เอกสารหลักฐานด้านรายได้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อของผู้ประกอบการขนาดย่อม ซึ่งมักมีข้อจำกัดในด้านการเตรียมเอกสารประกอบการขอกู้ ไม่ต้องใช้หลักประกัน และสามารถได้รับสินเชื่อในเวลาที่รวดเร็วขึ้น

- (7) ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการที่ซื้อสินค้าและหรือบริการจากผู้ประกอบการขนาดย่อม และสถาบันการเงิน ในการให้สถาบันการเงินปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อมที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ซื้อสามารถให้ข้อมูลปริมาณการซื้อขายโดยตรงแก่สถาบันการเงิน โดยความยินยอมของผู้ประกอบการขนาดย่อม เพื่อสร้างความมั่นใจต่อสถาบันการเงิน
- (8) ปรับปรุงกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้หน่วยงานภาครัฐที่จัดซื้อจัดจ้างต้องให้ความยินยอมให้ผู้ให้บริการสามารถนำใบแจ้งหนี้ (Invoice) ไปขายลดกับสถาบันการเงินในรูปแบบของสินเชื่อ Factoring
- (9) จัดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดย่อมผ่านทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมทั่วประเทศสามารถขอรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทางออนไลน์ ทั้งในรูปแบบสนทนาทางข้อความ (Chat), พูดคุยทางโทรศัพท์, พูดคุยผ่าน VDO Call เป็นต้น

ประเด็นที่ 2

เรื่องแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อมในการปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

ความสำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัลนับได้ว่าเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในปัจจุบัน ทั้งประโยชน์ที่มีต่อองค์กร ประโยชน์ต่อผู้บริโภค ประโยชน์ต่อสังคม และประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ ช่วยลดต้นทุนในการประกอบการทั้งด้านการผลิต และด้านการขาย ความสะดวกของผู้ซื้อ เอื้อให้เกิดการต่อยอดในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ออกสู่ตลาดเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น ช่วยขยายการจ้างงานและสร้างการจ้างงานในลักษณะใหม่ๆ อันเป็นผลจากการเกิดสินค้าการตลาด และรูปแบบการค้าขายใหม่ เกิดการลงทุนธุรกิจข้ามพรมแดนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพของมนุษย์และแรงงาน

MSME ที่ต้องเข้าสู่เวทีการค้าโลกยุคดิจิทัลจะก้าวต่อไปได้ต้องแปลงสภาพ MSME ให้กลายเป็น MSME Digital ที่ไม่เพียงแค่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการพัฒนาการผลิตการค้าขายอย่างที่ผ่านมา แต่จะต้องทำงานทุกอย่างเริ่มตั้งแต่กระบวนการคิด การวางแผน และเมื่อนำไปสู่การปฏิบัติต้องอยู่บนพื้นฐานของดิจิทัลด้วย ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบ การผลิต การจัดการ การตลาด การรับจ่ายเงิน การขนส่ง และการบริการ MSME ต้องเริ่มต้นที่จะ “Transform” เปลี่ยนผ่านตัวเองให้สามารถแข่งขันได้ในโลกของการค้าแบบใหม่ให้ได้ โดยจะต้องทำตัวเองให้เป็น MSME ที่พร้อมจะเชื่อมต่อและแข่งขันกันในโลกดิจิทัล โดยนำนวัตกรรม ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และดิจิทัลมาใช้ ซึ่งหลายประเทศในโลกรวมถึงกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านของไทย ต่างมีการปรับยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาธุรกิจไปสู่ธุรกิจที่อาศัยความรู้ความสามารถพิเศษมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดย่อม (Micro) ที่มีจำนวนมากและเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการพัฒนา ที่ต้องสร้างให้เกิดการปรับตัวและเข้าถึงเทคโนโลยี ก้าวทันยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก จนมีการคาดการณ์กันว่า ในปี 2568 มูลค่าเศรษฐกิจดิจิทัลของภูมิภาคอาเซียนจะเติบโตถึง 3 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งถูกขับเคลื่อนโดยธุรกิจและบริการใหม่ๆ

ที่มีอัตราการเติบโตแบบก้าวกระโดด เช่น ธุรกิจออนไลน์ (E-commerce) บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (Mobile Payment) บริการเรียกรถ (Ride-hailing) บริการส่งอาหารหรือพัสดุด่วนแอปพลิเคชัน ฯลฯ องค์กรธุรกิจที่จะแข่งขันได้ในยุค การพัฒนาระบบสื่อสารโทรคมนาคมต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนข้อมูลเป็นความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งมีอยู่ จำนวนมาก ปัจจุบัน มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการจัดการความรู้ในขั้นตอนต่างๆ เช่น การรวบรวมข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) การจัดหมวดหมู่และการสร้างความรู้ใหม่ด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการ จัดระบบ ประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยจัดได้ว่ามีความพร้อมรองรับกับการเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลในระดับกลางเมื่อเปรียบเทียบกับโลก และเป็นอันดับสามของกลุ่มอาเซียน จากการจัดอันดับของหน่วยงานระดับโลกอย่าง IMD และ WEF โดยภาคธุรกิจ มีความสามารถในการปรับตัวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล แต่ยังคงต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการ และรูปแบบธุรกิจ หรือพัฒนาไปสู่นวัตกรรมสินค้าและบริการ อุตสาหกรรมดิจิทัลไทยมีความเข้มแข็งในตลาดส่งออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดฮาร์ดแวร์ แต่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง และมีข้อจำกัดในเรื่องของเงินทุนในการขยายธุรกิจ โดยเฉพาะ MSME ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูง แต่ทักษะด้านดิจิทัลของประชาชนยังคงต่ำ กำลังคน ด้านดิจิทัลนั้นขาดแคลนเป็นอย่างมากในเชิงคุณภาพ ประเทศไทยมีสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ดีในการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล แต่ยังคงต้องปรับปรุงในด้านกฎหมาย กฎระเบียบกติกา เพื่อลดอุปสรรคและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ที่สำคัญคือ ตลาดดิจิทัลคอนเทนต์ของไทยซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ MSME ยังคงนำเข้าลิขสิทธิ์ หรือรับจ้างผลิต การที่ผู้ผลิตไทยมีงานที่มีทรัพย์สินทางปัญญาเป็นของตนเองนั้นจะสามารถเป็นรากฐานสำคัญของอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ ในระยะยาวได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญหลักในการพัฒนางานที่มีทรัพย์สินทางปัญญาเป็นของตนเองนั้นมาจาก เรื่องขาดการสนับสนุนเรื่องแหล่งเงินทุน และซอฟต์แวร์ที่มีราคาแพง นอกจากนี้ยังมีปัญหาขาดแคลนบุคลากร และนโยบาย ภาครัฐบางประการไม่เอื้อต่อการแข่งขันอีกด้วย

ปัญหาดังกล่าวมาจากจุดอ่อนและข้อจำกัดทั้งที่มาจากตัวผู้ประกอบการเอง และจากความไม่พร้อมของปัจจัยเอื้อ ต่างๆ ได้แก่ (1) การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลด้าน ICT และเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในระดับประเทศ และธุรกิจขนาดย่อม ที่มีทักษะขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถ เนื่องจากส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาไม่เกิน ปวส. (2) ขาดการวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม รวมทั้งส่วนใหญ่เป็นผู้รับจ้างผลิต (3) ตลาดผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลของไทยมีขนาดเล็กเพราะตลาด ส่วนใหญ่เป็นตลาดในประเทศ (4) MSME ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแบบดั้งเดิมที่ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญและการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัล (5) ผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลของไทยขาดมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ (6) กฎระเบียบไม่เอื้อต่อ การเติบโตของอุตสาหกรรมเศรษฐกิจดิจิทัล (7) ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (8) กำลังซื้อของลูกค้าลดลง ธุรกิจในประเทศเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น (9) เกิดจากการกระจุกตัวของโครงข่าย บริการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการระหว่างเขตเมืองกับเขตชนบท (10) ประเด็นด้านทรัพย์สินทางปัญญา ความมั่นคง และปลอดภัยของระบบเครือข่ายสื่อสาร และการป้องกันการละเมิด ข้อมูลส่วนบุคคลและความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งธุรกรรมทางการเงิน

รัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญแก่การขับเคลื่อนประเทศและภาคธุรกิจไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยการกำหนดเป็น นโยบายหลักภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) สำหรับในช่วง 5 ปีแรกของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ถูกนำมาใช้ เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเศรษฐกิจดิจิทัลในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ

ในการเข้าถึงบริการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยเทคโนโลยีดิจิทัล เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของภาคธุรกิจดิจิทัลให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับภูมิภาคและตลาดโลกโดยเฉพาะ MSME สร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชน นำข้อมูลไปใช้ต่อยอดให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ และเตรียมความพร้อมด้านกำลังคน รวมทั้งปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจดิจิทัล โดยมีหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนอย่างเช่น (1) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้จัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) ระยะ 20 ปี (2) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (DEPA) เป็นหน่วยงานของรัฐเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล พัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ จัดทำแผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564) และการจัดทำโครงการต่างๆ (3) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการวางกรอบนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ Digital Economy ในการผลักดันนโยบายต่อรัฐบาล ทั้งในส่วนของ Hard Infrastructure และ Soft Infrastructure ที่ครอบคลุมด้านมาตรฐาน ความมั่นคงปลอดภัย และกฎหมาย (4) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่นอกเหนือจากการจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) ระยะ 20 ปี ยังมีการดำเนินมาตรการและโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อม (5) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) หน่วยงานหลักในการส่งเสริม MSME ได้จัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเศรษฐกิจดิจิทัล ระยะ 5 ปี (ปี 2563-2567) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ MSME ในภาคการเกษตร อุตสาหกรรม การค้า และบริการ ให้กลายเป็นผู้ประกอบการที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digitalized Enterprise) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการส่งเสริม MSME ในอุตสาหกรรมเศรษฐกิจดิจิทัลให้มีความเข้มแข็ง ตลอดจนการสร้างวิสาหกิจเริ่มต้นด้านดิจิทัล (Digital Start-up) อันเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่ของประเทศในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภาคเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล (Digital Transformation) นอกจากนี้ ยังมีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่เน้นการทำให้กิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ MSME เกี่ยวกับการปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลทั้งออนไลน์และออฟไลน์ รวมทั้งภาคเอกชนและภาควิชาการที่ร่วมกันขับเคลื่อนให้ผู้ประกอบการของไทยมีความพร้อมต่อการปรับตัวสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ประเด็นในการศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อมในการปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ประกอบด้วย

- 1) สถานการณ์เศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย สถานการณ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนด้านดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่างๆ นโยบายและมาตรการของภาครัฐในการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการขนาดย่อมให้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลทั้งของไทยและต่างประเทศ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 3) สถานภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ประกอบการขนาดย่อมของไทย ความพร้อมของผู้ประกอบการขนาดย่อมในการปรับเปลี่ยน ปัญหาอุปสรรค โอกาส และข้อจำกัด
- 4) สถานะปัจจุบันของผู้ประกอบการขนาดย่อมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับธุรกิจ เช่น การตระหนักถึงความจำเป็น การใช้ประโยชน์ การเรียนรู้ ความพร้อมในการนำมาใช้ในธุรกิจ ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการนำมาใช้กับธุรกิจ การเข้าถึงความช่วยเหลือจากภาครัฐ รูปแบบความช่วยเหลือที่ต้องการ เป็นต้น

- 5) สถานภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ประกอบการขนาดย่อยของไทยในปัจจุบัน ทั้งในการช่วยแก้ไขปัญหาขั้นตอนการดำเนินงาน (Business Operation) การวางรูปแบบทางธุรกิจและเป้าหมายธุรกิจในอนาคต รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร (Business Model) และการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)
- 6) ความพร้อมของผู้ประกอบการ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจนปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ในการปรับตัวให้เข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล การนำดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจ ปัญหาอุปสรรค โอกาสและข้อจำกัด
- 7) ความสามารถในการเข้าถึงความช่วยเหลือจากภาครัฐ เช่น เข้าร่วมโครงการทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลจากภาครัฐในรูปแบบต่างๆ และผลลัพธ์ (เช่น การอบรม ระบบพี่เลี้ยง ที่ปรึกษา ศูนย์เรียนรู้ทางเทคโนโลยี การบ่มเพาะธุรกิจ การสนับสนุนด้านเงินลงทุน และอื่นๆ) ผลสัมฤทธิ์จากการเข้าร่วมโครงการความเหมาะสมของวิธีการพัฒนาผู้ประกอบการ ปัญหาอุปสรรค ปัจจัยความสำเร็จ ปัจจัยความล้มเหลว ฯลฯ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการขนาดย่อยที่มีประสิทธิผล
- 8) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการขนาดย่อยที่มีประสิทธิผล

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการขนาดย่อยแบบเร่งด่วน (Quick Survey/Poll) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หน่วยงานภาครัฐ และการประชุมรับฟังความคิดเห็น (Focus Group) จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อย ได้ผลสรุป ดังนี้

- 1) สถานภาพความพร้อมและความสามารถของผู้ประกอบการขนาดย่อยในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จากผลสำรวจผู้ประกอบการขนาดย่อยส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา มีการจ้างงานพนักงานจำนวน 5 คน พบว่า เกือบทั้งหมดมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการดำเนินธุรกิจมาแล้ว 3 - 5 ปี และมีการใช้ทุกวัน มากที่สุดเฉลี่ยวันละ 5 - 6 ชั่วโมง เนื่องจากมีแหล่งเงินทุน ในขณะที่อีกกลุ่มที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเพราะไม่รู้วิธีการใช้ ไม่สามารถเรียนรู้วิธีการใช้ และไม่มีความพร้อมด้านเครื่องมืออุปกรณ์ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ รองลงมาเป็นการใช้เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ สินค้าและบริการของตน เพื่อค้นหาและซื้อปัจจัยการผลิต เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐ และเพื่อค้นหาข้อมูล ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ใช้ผ่าน Facebook เว็บไซต์ และ Line ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยเจ้าของธุรกิจเป็นหลัก ในขณะที่ผู้ประกอบการมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแพลตฟอร์มต่างๆ มาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริหารจัดการธุรกิจมากขึ้นตามลำดับ เช่น Facebook/LINE/IG/Lazada/Shopee/TikTok/T-mall/Website/OTOP Today/e-Market/Thailandpostmart/Photoshop โดยผู้ประกอบการขนาดย่อยส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้จากการศึกษาด้วยตนเอง รวมทั้งมีส่วนหนึ่งที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรของภาครัฐที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ดิจิทัล และ E-commerce เป็นต้น ในขณะที่ผู้ประกอบการอีกส่วนหนึ่งที่ไม่ได้มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแพลตฟอร์มต่างๆ มาใช้ เพราะไม่มีความรู้เพียงพออยู่ระหว่างการเรียนรู้และพัฒนาเว็บไซต์บนแพลตฟอร์มของตนเอง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่า สามารถปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้ในระดับปานกลางจนถึงระดับมาก เนื่องจากต้องการพัฒนาธุรกิจให้อยู่รอด ต้องการเน้นการขายสินค้าออนไลน์ แต่กลุ่มที่ไม่สามารถปรับตัวได้ เพราะส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรุ่นเก่าที่สูงอายุ ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ต้องเรียนรู้อีกมาก

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการขนาดย่อย พบว่าส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีผ่าน Smartphone ที่มีรูปแบบง่าย ๆ เช่น ขายสินค้าออนไลน์ ฯลฯ ไม่มีการนำมาใช้ในการวางรูปแบบธุรกิจที่มีความซับซ้อน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นธุรกิจครอบครัว มีขนาดเล็ก ขาดความพร้อมทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ในการจัดการธุรกิจ เป็นต้น ทั้งยังขาดความรู้ในการใช้เครื่องมือและประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ยกเว้นผู้ประกอบการขนาดย่อยรุ่นใหม่ที่มีทักษะความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลได้อย่างดี ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดย่อยบางส่วนมีความเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในธุรกิจ เป็นการสร้างความยุ่งยาก และบางส่วนที่เป็นผู้ประกอบการขนาดย่อยรุ่นเก่ามักต่อต้านไม่ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยี

- 2) ความต้องการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ผู้ประกอบการขนาดย่อยส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐสนับสนุนในด้านการจัดอบรมให้ความรู้ที่มุ่งให้เกิดผลสำเร็จแก่ผู้ประกอบการอย่างแท้จริง โดยเฉพาะกับผู้ประกอบการขนาดย่อยรุ่นเก่าที่ไม่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ นอกจากนี้ ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการทำธุรกิจออนไลน์ การขายสินค้าออนไลน์ ส่งเสริมช่องทางการขาย เช่น การเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ได้รับความนิยม การประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ การเขียนคอนเทนต์ที่น่าสนใจ การจัดทำ QR Code ตลอดจนการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ ให้เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง เป็นต้น การจัดทำแอปพลิเคชันง่าย ๆ สำหรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ ทั้งด้านการขายและการจัดทำบัญชี จากผลการสำรวจ ผู้ประกอบการมองว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้คือ การมีผู้เชี่ยวชาญด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลคอยให้ความช่วยเหลือ และมีแหล่งเรียนรู้ด้านดิจิทัลอย่างเป็นระบบ นอกเหนือจากตัวผู้ประกอบการเองที่ต้องสนใจเรียนรู้และนำมาปรับใช้ในธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งความต้องการได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนในการซื้อซอฟต์แวร์ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และการจัดทำเพจ
- 3) บทบาทการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อยเพื่อเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่ผ่านมา มีหลายหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อยเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนอกเหนือจากหน่วยงานหลักอย่าง สสว. และหน่วยงานภายใต้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยังมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคที่ทำหน้าที่สนับสนุนผู้ประกอบการโดยการจัดทำโครงการต่างๆ อาทิ

- 3.1) กระทรวงอุตสาหกรรม (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด) มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางด้านการพัฒนาดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรม (กองดิจิทัลอุตสาหกรรม) โดยมีภารกิจหลัก 3 อย่างคือ (1) การให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่มเป้าหมายจะเน้นไปที่ MSME ที่เป็นตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ มากกว่าผู้ประกอบการขนาดย่อย เนื่องจากเป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำซอฟต์แวร์ระบบ ERP มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ ซึ่งไม่เหมาะสมกับผู้ประกอบการขนาดย่อย (2) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) จะเน้นกลุ่มเป้าหมายทั้ง MSME และผู้ประกอบการขนาดย่อย เป็นการสอนเกี่ยวกับโปรแกรมการทำการระบบบัญชีที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปดำเนินการต่อได้จริงภายในระยะเวลา 2-3 วัน และ (3) การฝึกอบรมด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดย่อย ในการเข้าถึงแอปพลิเคชันทางการตลาดต่างๆ เช่น Lazada/Amazon/Facebook เป็นต้น สำหรับในส่วนหนึ่งของจังหวัด จะดูในเรื่องของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ OTOP แต่เน้นในเรื่องของมาตรฐานการผลิตในชุมชนและการจำหน่ายสินค้าออนไลน์

- 3.2) กระทรวงแรงงาน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน) มีการเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์ระดับโลกอย่าง Alibaba โดยการอบรมผู้ประกอบการ MSME หรือผู้ที่สนใจในการขายสินค้าออนไลน์ มีการจัดทำ “โครงการวิสาหกิจสู่ความเป็นมืออาชีพ” เป็นการอบรมเกี่ยวกับการขายสินค้าออนไลน์ และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้แก่วิสาหกิจชุมชน ผลิตภัณฑ์ OTOP และผู้ประกอบการ MSME เป้าหมายรวม 900 คน ทั่วประเทศ มีการฝึกอบรมให้เกิดทักษะความรู้ความสามารถในเรื่องของมาตรฐานการทำงานที่เป็นระบบ (Standardized) โดยใช้การเขียนโปรแกรมสำหรับกิจการที่มีโปรแกรมเมอร์ และถ้าเป็นผู้ประกอบการที่เป็นวิสาหกิจชุมชน เช่น กลุ่มแม่บ้าน เป็นต้น หรือผู้ประกอบการที่มีอายุค่อนข้างมาก ก็จะสอนวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับธุรกิจแทน หรือเป็นลักษณะในแบบสำเร็จรูปก็คือ สร้างระบบการควบคุมผ่านมือถือซึ่งลงแอปพลิเคชันง่ายๆ แล้วมีการตั้งค่าไว้เรียบร้อยแล้ว
- 3.3) กระทรวงพาณิชย์ (กรมทรัพย์สินทางปัญญา และกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ) กรมทรัพย์สินทางปัญญาเริ่มดำเนินโครงการที่เน้นกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อย (Micro Enterprise) ในปี 2563 ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการจัดอบรมการเขียนแผนธุรกิจ การประเมินมูลค่าทรัพย์สินทางปัญญา และส่งเสริมการใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์โดยการจัดให้มีเวทีสำหรับการพบกันระหว่างเจ้าของสินค้าและบริการที่มีการพัฒนาขึ้นมากับนักลงทุน หน่วยงานเอกชน และสถาบันการเงิน การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การสนับสนุนการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และการออกงานด้านการตลาดต่างๆ นอกจากนั้น กรมฯ มีเว็บไซต์ชื่อว่า “IP Mart” ที่รวบรวมผลงานทรัพย์สินทางปัญญา โดยให้ผู้ประกอบการนำผลงานด้านทรัพย์สินทางปัญญา อาทิ เครื่องหมายทางการค้า (Trademark) สิทธิบัตร (Copyright) หรือการออกแบบผลงานนวัตกรรมต่างๆ มานำเสนอในเว็บไซต์ เพื่อนำมาแสดงผลงานหรือเพื่อเป็นตลาดสำหรับจำหน่ายสินค้าและบริการ สำหรับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการคือ การพัฒนาธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ และการขยายตลาดให้กับสินค้า โดยที่ผ่านมา มีการจัดอบรมในเรื่องของ Offline และ Live สด ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมฯ มีการพัฒนาหลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับดิจิทัลเกือบ 10 หลักสูตรเป็นประจำทุกปี เช่น หลักสูตรการจัดทำ E-marketing การทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การทำธุรกิจ E-commerce ฯลฯ โดยมีวิทยากรจาก Google/Amazon/Alibaba และอื่นๆ มีการจัดแสดงสินค้าแบบออนไลน์ที่มีรูปแบบสามมิติเสมือนจริง การจัดทำ Online Business Matching (OBM) จากที่เริ่มจัดมาแล้วประมาณ 4 เดือน มีมูลค่าสั่งซื้อเกิดขึ้น 11,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยสำนักงานในต่างประเทศที่มี 58 ประเทศทั่วโลก
- 3.4) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กรมการท่องเที่ยว และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด) เน้นการพัฒนามาตรฐานตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือ โฮมสเตย์ มีการประชาสัมพันธ์มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยทางออนไลน์ โดยบล็อกเกอร์ที่มีชื่อเสียงของประเทศเข้ามานำเสนอเรื่องราวของแต่ละมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวของกรมฯ และสถานประกอบการที่ได้มาตรฐาน สนับสนุนการใช้ Facebook เพื่อการประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำเว็บไซต์ของตนเอง มีการทำสื่อคลิปวิดีโอกิจกรรมหรืออีเว้นต์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนซึ่งมีกิจกรรมเกือบทุกสัปดาห์สำหรับนำเสนอผ่านเพจของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด มีการตั้งไลน์กลุ่มให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมแสดงความประสงค์ที่จะให้สำนักงานฯ เข้าไปประชาสัมพันธ์ให้ ซึ่งนับว่าได้ผลตอบรับ

ที่ดี เนื่องจากรูปแบบการนำเสนอของกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความทันสมัยด้วยข้อความที่เป็นการเชิญชวนสามารถตอบโจทยความต้องการของผู้บริโภคได้

- 3.5) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)) ที่ผ่านมา สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติจัดทำหลักสูตรร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อยในโครงการที่ชื่อว่า “NIA-SCB Innovation-Based Enterprise” ให้มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในองค์กร อาทิ E-commerce/Digital Fundraising/Digital Marketing และมีนโยบายที่จะขยายกลุ่มเป้าหมายไปที่ผู้ประกอบการขนาดย่อย (Micro) ให้สามารถเข้าสู่แพลตฟอร์ม SME Innovation ในรูปของการจัดฝึกอบรมทั้ง Offline และ Online โดยผู้เข้าร่วมอบรมซึ่งส่วนใหญ่เน้นที่ผู้ประกอบการรายใหม่ (Start-up) จะได้รับประโยชน์ทั้งจากการสนับสนุนสินเชื่อของธนาคารในการพัฒนาซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน นวัตกรรมและนำไปสู่ตลาดต่างประเทศ และนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลแยกรายประเภทอุตสาหกรรม ในชื่อว่า Innovation Portfolio ที่สามารถเผยแพร่ให้แก่ผู้ที่สนใจ สำหรับ สวทช. มีการดำเนินงานทั้งในเรื่องของการบ่มเพาะผู้ประกอบการผ่านทางศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ (Business Innovation Center) และการจัดหาผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาแนะนำแก่ MSME เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละรายที่ต้องการปรับปรุงด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ เช่น ERP เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานของธุรกิจ การนำ AI เข้าไปประยุกต์ใช้ในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเฉพาะทางที่เชื่อมโยงกับระบบ ERP ฯลฯ การพัฒนาด้านดิจิทัลเฉพาะที่เป็น IT มีอยู่ประมาณ 200 รายที่ได้รับการพัฒนา แต่ถ้าวัดดิจิทัล ออโตเมชัน และอินโนเวชันหรือการนำดิจิทัลเข้าไปควบคุมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรในอุตสาหกรรม สวทช. มีการดำเนินงานสนับสนุนมาแล้ว 400 โครงการ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถขอรับการสนับสนุนงบประมาณได้ร้อยละ 50 สูงสุดไม่เกิน 400,000 บาท ในรูปของค่าตอบแทนให้ผู้เชี่ยวชาญพัฒนาแอปพลิเคชันเป็นหลัก
- 3.6) กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย กรมการพัฒนาชุมชนดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ OTOP ซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อย โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัล มีการจัดอบรมให้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการขายของระบบออนไลน์ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะจำหน่ายสินค้าผ่านทาง Facebook เป็นหลัก และแพลตฟอร์มตลาดออนไลน์เฉพาะของ OTOP คือ otoptoday.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ศูนย์รวมผลิตภัณฑ์ OTOP ที่ใหญ่ที่สุดของกรมการพัฒนาชุมชน แต่เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ OTOP ทั้งหมดที่ขึ้นทะเบียน แต่ยังไม่ได้นำมาดำเนินการในรูปของแพลตฟอร์มการซื้อขายผลิตภัณฑ์ (E-commerce) มีการจัดทำมาแล้วหลายแพลตฟอร์ม เช่น Catalog สินค้าบนเครื่องของการบินไทย และ Shopee แต่การตอบรับไม่ดีเท่าที่ควร ยกเว้นผู้ประกอบการที่เป็นเด็กรุ่นใหม่ที่มีส่วนใหญ่อสามารถพัฒนาเข้าสู่ช่องทางต่างๆ ได้ดี
- 3.7) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ปัจจุบัน ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน ได้ครอบคลุมความช่วยเหลือไปถึงกลุ่มสหกรณ์ซึ่งเป็นเศรษฐกิจฐานราก BOI จึงได้จัดทำ “โครงการพี่ช่วยน้อง” คือ นำบริษัทขนาดใหญ่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนไปช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่วิสาหกิจชุมชน หรือสหกรณ์ และร่วมกับ ธกส. ในการสนับสนุนเครื่องจักรเก่าไปให้แก่ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานภาคเอกชนที่เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนาดย่อมมีความพร้อมในการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อาทิ สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (สอท.) มีสถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออุตสาหกรรม (ICTI) ซึ่งทำในเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ซึ่งนอกเหนือจากการสนับสนุนและส่งเสริมให้แก่สมาชิกแล้ว ยังครอบคลุมการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน MSME ภายใต้การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สวทช. และกระทรวงพาณิชย์ โดย สอท. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ MSME ทั้ง Offline และ Online เช่น Business Trip for MSME ฯลฯ ที่ สอท. ทำหน้าที่ประสานระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐภาคเอกชนที่ให้ความช่วยเหลือ MSME เมื่อเวลา MSME เกิดปัญหาและติดตามผลสำเร็จว่าได้รับความช่วยเหลือมากน้อยเพียงไร รวมทั้งการทำตลาดออนไลน์เชื่อมกับแพลตฟอร์มการตลาดอย่างเช่น Lazada และ Shopee เป็นต้น

- 4) ความเหมาะสมของมาตรการภาครัฐที่ผ่านมา ผู้ประกอบการขนาดย่อมบางส่วนที่เคยเข้าร่วมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการประกอบธุรกิจ เช่น การจัดทำเว็บไซต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์ ฯลฯ โดยมองว่ามาตรการของภาครัฐควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนให้มีทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นด้านการส่งเสริมการประกอบธุรกิจเป็นหลัก นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้ความสะดวกในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สัญญาณ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ถึงแม้ที่ผ่านมามีการดำเนินการดังกล่าว แต่ควรเพิ่มการติดตาม ตรวจสอบเพื่อดูแลความเรียบร้อย และความสามารถในการใช้งานได้จริง
- 5) ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนา จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ หรือถ้ามีก็จะดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้า ค่าใช้จ่ายบริการอินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูงเป็นภาระสำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อม บางรายไม่มีสมาร์ตโฟนและเครื่องคอมพิวเตอร์ และบางส่วนไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ นอกจากนี้ จากการประชุมกลุ่มย่อยพบว่า ปัญหาของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีดังนี้
 - 5.1) ความไม่พร้อมของผู้ประกอบการโดยเฉพาะผู้ประกอบการในต่างจังหวัด ทั้งในเรื่องของความรู้ความสามารถของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งขาดอุปกรณ์สำหรับการอบรมในบางหลักสูตร เช่น การกำหนดให้ต้องนำ Notebook มาด้วยเพื่อดาวน์โหลดโปรแกรมเข้าไว้ ซึ่งถ้าไม่มีก็จะไม่สามารถใช้งานได้ทั้งในระหว่างการอบรมและเมื่อกลับไปเพื่อดำเนินการต่อ เป็นต้น นอกจากนี้ การนำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปดำเนินการต่อบางครั้งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสำหรับซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ แต่ผู้ประกอบการขนาดย่อมบางส่วนไม่มีเงินทุนเพียงพอ
 - 5.2) ผู้ประกอบการขาดความเข้าใจถึงกระบวนการในการซื้อขายออนไลน์ที่นอกเหนือจากการทำเนื้อหาสาระลงใน Facebook และการเปิดใช้ ยังต้องมีกิจกรรมการตอบโต้กับลูกค้าใน Inbox ทันที หรือด้วยความรวดเร็ว มิฉะนั้นจะโดนบล็อกจากแพลตฟอร์มที่มีการเชื่อมโยง ไม่มีเวลาในการอัปเดตผลิตภัณฑ์ การให้ส่วนลดหรือการจัดทำโปรโมชั่นส่วนลดราคาเมื่อมีลูกค้าสนใจ รวมทั้งผู้ประกอบการบางส่วนไม่สามารถพัฒนารูปแบบการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่ลงใน IP Mart ให้เป็นที่สนใจของผู้เข้าชม ขาดความสามารถในการเขียนเนื้อหาสาระ (Content) ซึ่งรวมถึงรูปภาพสินค้า หรือรูปภาพประกอบ
 - 5.3) ผู้ประกอบการขนาดย่อมส่วนใหญ่เข้าอบรมไม่ครบตามหลักสูตรที่ทางภาครัฐจัดไว้ เนื่องจากต้องนำสินค้าหรือบริการไปแสดงตามงานแสดงสินค้าต่างๆ ที่จัดขึ้น รวมทั้งส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม

เกินวัยกลางคนที่ไม่รู้จักสืบค้นข้อมูลโดยการใช้อินเทอร์เน็ต หรือขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลจำกัด

- 5.4) สินค้าบางประเภทไม่สามารถขนส่งทางไปรษณีย์ปกติทั่วไป หรือช่องทางการขนส่งทั่วไป ทำให้ไม่สะดวกในการขายสินค้าออนไลน์

สำหรับปัญหาของหน่วยงานสนับสนุน มีดังนี้

- (1) ข้อจำกัดของงบประมาณ ที่ทำให้การอบรมยังกระจายไปไม่ทั่วถึง ในแต่ละปีมีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมเพียงไม่กี่พันราย เนื่องจากการจัดอบรมส่วนใหญ่จัดทำขึ้นในส่วนกลาง ไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ประกอบการในส่วนภูมิภาคได้อย่างทั่วถึง ถึงแม้ผู้ประกอบการบางรายมองว่า การดำเนินโครงการระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีความมาตรฐาน
- (2) ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้การเข้าไปให้ความช่วยเหลือ และให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ เกิดความซ้ำซ้อนและสับสน และส่วนหนึ่งมาจากปัญหาความไม่พร้อมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐเรื่องการสื่อสารกับผู้ประกอบการ
- (3) ขาดการติดตามผลการดำเนินงานกรณีของการสนับสนุนการเข้าสู่ระบบการขายสินค้าออนไลน์ของผู้ประกอบการในส่วนของการข้อมูลมูลค่าการซื้อขายที่เกิดขึ้นใน IP Mart เนื่องจากส่วนใหญ่มีกระบวนการติดตามผลในลักษณะของการประเมินความสามารถในการเข้าถึงผู้ซื้อหรือผู้ที่เข้าถึงเว็บไซต์
- (4) ความไม่พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางการสื่อสารและโทรคมนาคม ทำให้เกิดข้อขัดข้องทางเทคนิคต่างๆ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ฯลฯ โดยเฉพาะปัญหาการเข้าถึงของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ทั่วถึงกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ในชนบท
- (5) ปัญหาของการขาดแพลตฟอร์มเฉพาะของประเทศ ปัจจุบัน ประเทศไทยยังต้องพึ่งแพลตฟอร์มของต่างประเทศ รวมทั้งปัญหาการเลือกแพลตฟอร์มที่ไม่เหมาะสมกับสินค้าของผู้ประกอบการแต่ละราย
- (6) โครงการสนับสนุนของภาครัฐในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการบางส่วนลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล อาจมีงบลงทุนสูง และมีเงื่อนไขโครงการที่ไม่สนับสนุนทางด้านครุภัณฑ์ ทำให้สัดส่วนการสนับสนุนจริงๆ เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 20-30 ทำให้เป็นปัญหาสำหรับผู้ประกอบการขนาดย่อยที่จะต้องจัดหาเงินมาลงทุนก่อน หรือไม่สามรถลงทุนได้
- (7) ผู้ประกอบการขนาดย่อยที่มีการจัดตั้งธุรกิจในช่วง 3-5 ปีแรก และได้รับการยกเว้นภาษีในการเข้าสู่ระบบของ BOI แต่ถ้าหลังจากนั้น พอเริ่มต้นเก็บภาษีมีความเป็นไปได้สูงที่จะทำให้ผู้ประกอบการขนาดย่อยส่วนใหญ่ออกจากระบบ
- (8) การดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐขาดความยืดหยุ่น และไม่สามารถปรับเปลี่ยน TOR ให้เป็นไปตามสถานการณ์ที่เป็นข้อจำกัดได้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของงบประมาณไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ จะต้องนำเรื่องเสนอย้อนกลับไปเพื่อขออนุมัติ ทำให้ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือ MSME บางรายได้ทันต่อความต้องการ

สำหรับข้อเสนอแนะสำคัญ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายและมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดย่อยในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล มีดังนี้

- (1) ภาครัฐควรสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มหรือเครือข่ายการทำธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการขนาดย่อยทั้งในระดับแนวราบและแนวตั้งตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เชื่อมโยงกันทั้งระบบ
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุตรหลานของผู้ประกอบการขนาดย่อยที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถและจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่เมื่อจบการศึกษาแล้วไม่กลับไปสานต่อธุรกิจของผู้ปกครอง ให้กลับไปช่วยพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ และนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนาธุรกิจ โดยหน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถทั้งด้านดิจิทัลและการประกอบธุรกิจแบบมีอาชีพ เช่น จัดอบรม จัดให้มีระบบพี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา ฯลฯ รวมทั้งจัดให้มีเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อปรับธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล โดยสามารถกู้เงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ และไม่ต้องมีหลักประกัน (ปล่อยกู้ผ่านสถาบันการเงิน และให้ บสย. ค้ำประกัน) ทั้งนี้จะต้องมีการคัดเลือกกลุ่มทายาทธุรกิจที่มีศักยภาพและธุรกิจที่ประเมินแล้วสามารถพัฒนาให้เติบโตอย่างยั่งยืนและสู่ธุรกิจขนาดใหญ่ขึ้น และมีความตั้งใจอย่างแท้จริงในการทำธุรกิจ รวมทั้งมีมาตรการการกำกับและสนับสนุนการทำธุรกิจตลอดระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งควรมีระยะเวลา 2 - 3 ปี ต่อราย
- (3) ดำเนินการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนาดย่อยอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้
 - (3.1) ศึกษาและออกแบบวิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการขนาดย่อยในด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ในการออกแบบวิธีการฯ จะต้องมีการจัดกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาตามระดับพื้นฐานความรู้/ระดับความสามารถหรือความพร้อมในการเรียนรู้ จัดทำวิธีการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เน้นการนำไปใช้ประโยชน์โดยตรง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาต่อเนื่อง ซึ่งควรมีระบบพี่เลี้ยงที่คอยให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถนำความรู้จากการอบรมหรือพัฒนาไปใช้ในทางธุรกิจได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ในการออกแบบวิธีการพัฒนาควรให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการกำหนด
 - (3.2) เนื่องจากปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐจำนวนมากที่ดำเนินการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อยให้มีความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันและเป็นกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการบางส่วนได้รับการพัฒนาที่ซ้ำซ้อนกัน และส่วนใหญ่เป็นการอบรมซึ่งเมื่อเสร็จสิ้นการอบรมก็จะไม่มีใครช่วยเหลือสนับสนุนต่อ จึงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร ดังนั้น สสว. จึงควรจัดประชุมหารือกับทุกหน่วยงานที่มีการพัฒนาผู้ประกอบการขนาดย่อย เพื่อหาแนวทางการพัฒนาร่วมกัน และลดความซ้ำซ้อน โดยใช้หลักสูตรอบรมหรือวิธีพัฒนาที่ออกแบบร่วมกัน แต่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การแบ่งตามกลุ่มเป้าหมาย การแบ่งตามพื้นที่ เป็นต้น
 - (3.3) ในการจัดอบรมหรือพัฒนาแต่ละครั้ง ไม่ควรมีจำนวนมากเกินไป ควรคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์จากการอบรมหรือพัฒนา เช่น สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในทางธุรกิจ และก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของรายได้จากช่องทางดิจิทัล หรือสามารถลดต้นทุน เป็นต้น

- (3.4) ผู้ประกอบการแต่ละรายที่เข้าร่วมโครงการ เมื่อจบโครงการจะต้องได้รับการประเมินถึงความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ และความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา หากประเมินแล้วเห็นว่ายังมีความจำเป็นต้องพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านอื่นๆ อีก ก็ควรจัดให้มีโครงการพัฒนาฯ รองรับด้วย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- (3.5) เนื่องจากผู้ประกอบการ MSME โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อย (Micro) มีจำนวนถึง 2.6 ล้านราย แต่จากข้อมูลการพัฒนาของหน่วยงานต่างๆ พบว่า จำนวนผู้ประกอบการขนาดย่อยที่ได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังน้อยมาก ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น ในแต่ละปีให้มีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนผู้ประกอบการขนาดย่อยทั้งหมด เช่น 10,000 รายต่อปี เป็นต้น
- (3.6) จัดให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ประกอบการขนาดย่อย และนำผลการประเมินมาปรับปรุงหลักสูตรอบรมหรือวิธีการพัฒนาให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง
- (4) จัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือผู้ประกอบการในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ โดยมีผู้เชี่ยวชาญประจำศูนย์ฯ คอยให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือผ่านทางออนไลน์ ผู้ประกอบการขนาดย่อยทั่วประเทศสามารถปรึกษาผู้เชี่ยวชาญของศูนย์ฯ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งภายใต้ศูนย์ฯควรมีสื่อสำหรับให้ผู้สนใจสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ การเขียน Content เพื่อประชาสัมพันธ์ การถ่ายภาพเพื่อขายสินค้าออนไลน์ การตลาดดิจิทัล เป็นต้น ทั้งนี้สื่อที่จัดทำขึ้นจะต้องเรียนรู้ง่าย น่าสนใจติดตาม เช่น การจัดทำเป็นคลิปสั้นๆ ฯลฯ และเพื่อให้มีผู้มาใช้บริการศูนย์ฯ จำนวนมาก จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการขนาดย่อยทราบ และสร้างกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการขนาดย่อยเข้ามาใช้บริการศูนย์ฯ